

AHS ve MAUT Yöntemi ile En İdeal Hizmet Kalitesi Kriterlerine Sahip Olan İşletmenin Belirlenmesi: Ordu İlindeki Oteller Üzerinde Bir Araştırma (Determination of the Establishment with the Most Ideal Service Quality Criteria by AHP and MAUT Method: A Research on Ordu Hotels)

Hakan AKYURT ^a Şerif Ahmet DEMİRDAĞ ^b

^a Giresun Üniversitesi, Bulancak Kadir Karabaş Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, Giresun, Türkiye. hakan.akyurt@giresun.edu.tr

^b Giresun Üniversitesi, Bulancak Kadir Karabaş Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, Giresun, Türkiye. serif.demirdag@giresun.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri Hizmet Kalitesi AHS MAUT Gönderilme Tarihi 30 Eylül 2019 Revizyon Tarihi 2 Aralık 2019 Kabul Tarihi 15 Aralık 2019	Amaç – Bu araştırmanın amacı, otel işletmeleri yöneticilerinin algılarında hangi hizmet kalitesi kriterinin önemli olduğunu ortaya koymalarını sağlamak ve bu kriterlerin işletme açısından önem derecesini belirlemektir. Bu doğrultuda çalışma, turizm talebi üzerinde oldukça etkili olan hizmet kalitesi kriterleri hakkında otel işletmesi yöneticilerinin faydalanabileceği bilgiler sunacağı konusunda önem taşımaktadır. Ayrıca yöneticiler, işletme maliyetlerinin düşürülmesinde, turistlerin istek ve ihtiyaçlarına uygun hizmet kalitesi kriter seçiminde önemli bir rekabet avantajı da elde edebileceklerdir. Araştırma sonuçlarının katılımcı otel işletmeleri ile paylaşılarak, işletmelerdeki mevcut hizmet kalitesi kriterlerinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi konusunda katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Yöntem – Araştırmada Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) ile MAUT tekniği kullanılmıştır. Bu iki yöntem Çok Kriterli Karar Verme (ÇKKV) yöntemlerinden olup, hem hizmet kalitesi kriterlerinin önem derecesine göre sıralanması hem de en ideal hizmet kalitesi sunan otel işletmesinin tespit edilmesi amacıyla uygulanmıştır. Hizmet kalitesi kriterlerinden hangilerinin daha önemli olduğu uzman görüşleri alınarak belirlenmiştir. Bulgular – Araştırma sonucunda AHS tekniği ile elde edilen verilerde, hizmet kalitesinin on kriteri arasında en önemli kriterin “temizlik” kriteri olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte diğer en önemli kriterler “nezaket ve saygı, güvenilirlik, işlem ve erişim kolaylığı” olarak tespit edilmiştir. Bu kriterlere göre en ideal hizmet kalitesi sunan otel işletmesinin hangisi olduğu MAUT tekniği ile elde edilen analiz bulguları sonucunda gösterilmiştir. Tartışma – Ordu ili içerisinde faaliyette bulunan dört ve beş yıldızlı otellerin yöneticilerinin algılarında temizlik unsurunun en önemli hizmet kalitesi kriteri olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçtan, turistlerin bir otelin hizmet kalite standartları algılarında otelin temizliğinin ilk dikkat çeken husus olduğu sonucuna ulaşmak mümkündür. Kat hizmetleri, ön büro ve restoran hizmetlerinin otel yöneticileri tarafından hizmet kalitesinin sunumunda arka sıralarda yer aldığı belirlenmiştir.
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Hotel Establishments Service Quality AHP MAUT Received 30 September 2019 Revised 2 December 2019 Accepted 15 December 2019	Purpose – The purpose of this research is to determine which service quality criteria are important for hotel managers' perceptions and to determine the importance of these criteria for the hotel establishments. In this respect, the research is important that the hotel management could provide information about service quality criteria which are very effective on tourism demand. In addition, the managers will be able to obtain a significant competitive advantage in reducing operational costs and selecting appropriate service quality criteria to the needs and desires of tourists. It is also aimed to contribute to the improvement of the existing service quality criteria in hotel establishments by sharing the results of the research. Design/methodology/approach – Analytical Hierarchy Process (AHP) and MAUT technique were used in the research. These two methods, which are multi-criteria decision-making methods, have been applied both in order to rank the quality of service criteria according to their importance and to determine the hotel service offering the most ideal service quality. The service quality criteria which is more important was determined by taking expert opinions.

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Akyurt, H., Demirdağ, Ş. A. (2019) AHS ve MAUT Yöntemi ile En İdeal Hizmet Kalitesi Kriterlerine Sahip Olan İşletmenin Belirlenmesi: Ordu İlindeki Oteller Üzerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (4), 3131-3142.

Article Classification:

Research Article

Findings – As a result of the research, it was determined that the most important criterion among the ten criteria of service quality was the “cleaning” criterion in the data obtained with AHP technique. However, the other most important criteria are “kindness and respect, reliability, ease of operation and access”. According to these criteria, the results of the analysis obtained by MAUT technique have been shown which hotel business offers the most ideal service quality.

Discussion – It is determined that cleaning is the most important service quality criterion in the perceptions of four- and five-star hotel managers operating in Ordu. According to this result, it is possible to conclude that the cleanliness of the hotel is the first thing that attracts attention in the perception of the service quality standards of a hotel. It was determined that housekeeping, front desk and restaurant services are in the back row in the presentation of service quality by hotel managers.
